



Budget economico 2022

Allegato d)

Piano degli indicatori e dei risultati attesi

(predisposto ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lett. d) del D.M. 27 marzo 2013)

Premessa

La crisi pandemica ha modificato il contesto attuale e prospettico in cui le amministrazioni pubbliche si trovano a operare, determinando significative ripercussioni sul contesto macroeconomico di riferimento e sulla programmazione delle attività in materia fiscale ed economica.

Nel periodo emergenziale, che verosimilmente si prevede interesserà ancora buona parte del 2022, l'Agenzia è chiamata a facilitare le procedure di sdoganamento e la circolazione del materiale sanitario e dei dispositivi di protezione individuale, assicurando la legittimità e la tempestività degli approvvigionamenti di materiale sanitario necessario alla tutela della salute dei cittadini.

In aggiunta a tali obiettivi, l'Agenzia continuerà a essere in prima linea nella lotta all'evasione e all'elusione fiscale, a perseguire la semplificazione degli adempimenti, il miglioramento dei servizi offerti ai contribuenti-utenti e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari, come anche la tutela della salute e della sicurezza dei consumatori.

Premesso quanto sopra, considerate le risorse finanziarie disponibili, l'azione dell'Agenzia sarà prioritariamente finalizzata a conseguire specifici obiettivi strategici secondo le seguenti linee direttrici:

ASI 1 - Competitività e sostegno alla crescita;

ASI 2 - Fiscalità;

ASI 3 - Legalità;

ASI 4 - Risorse.

Gli indicatori riportati nelle tabelle seguenti si configurano quali parametri rappresentativi delle principali linee di attività di rilievo strategico dell'Agenzia. I target sono stati stimati ipotizzando uno scenario di semi-normalità rispetto alla situazione emergenziale in corso. Per tale ragione, nel caso le misure di contenimento della pandemia dovessero divenire più restrittive e generalizzate, incidendo in modo significativo sullo svolgimento delle attività di

competenza, si procederà a rimodulare il risultato atteso in misura proporzionale ai mesi di rallentamento e/o fermo delle attività commerciali.

Area Servizi - competitività e sostegno alla crescita

La centralità del rapporto con il contribuente e la qualità dei servizi erogati, anche mediante la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici, costituiscono una priorità verso la quale l'Agenda ha investito risorse crescenti.

La strategia di modernizzazione già avviata negli anni precedenti, basata su procedure efficaci e semplificate nonché caratterizzate da un elevato livello di automazione, si pone l'obiettivo di contribuire alla competitività economica del Paese e dell'Unione Europea, apportando un reale valore aggiunto agli operatori e, in particolare, alle piccole e medie imprese che costituiscono le principali componenti del tessuto economico nazionale.

Nell'ottica di fornire prestazioni di qualità ai cittadini ed ai portatori d'interesse ADM intende accelerare ulteriormente il processo di semplificazione e di riduzione dell'onerosità degli adempimenti mediante: il potenziamento del sistema informatico doganale, del dialogo telematico e della interoperabilità con gli operatori; l'ulteriore sviluppo della telematizzazione dei processi operativi doganali e di quelli relativi alle accise; il miglioramento della gestione dei comparti relativi al gioco ed ai tabacchi lavorati; l'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi.

Gli indicatori proposti evidenziano l'impegno dell'Agenda nel garantire l'efficienza della rete telematica, la promozione del dialogo telematico con gli operatori, la riduzione dei tempi d'attesa nonché l'ottimizzazione dell'azione amministrativa con conseguenti effetti positivi sugli introiti.

Area Controlli – fiscalità e legalità

Oltre a svolgere la missione istituzionale attraverso attività di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria degli illeciti extratributari, ADM è chiamata ad adottare ogni utile iniziativa che possa contribuire ad una maggiore competitività delle imprese italiane favorendo nel contempo l'attrattività degli investimenti in Italia per le imprese che intendono operare nel territorio nazionale.

In particolare, per potenziare la propria capacità operativa e conseguire maggiori risultati volti ad assicurare la legalità dei traffici commerciali, senza tuttavia costituire un rallentamento nel transito delle merci, le dogane italiane puntano sistematicamente su due strumenti: l'innovazione amministrativa e l'innovazione tecnologica che, senza diminuire il livello dei controlli e della vigilanza, incidono positivamente sul grado di competitività delle imprese nazionali, salvaguardando la regolarità del mercato, e garantiscono gli introiti all'erario nazionale e dell'Unione Europea.

Inoltre, l'Agenzia si prefigge di qualificare ulteriormente l'azione di controllo anche nei settori dei giochi e dei tabacchi, per i quali è previsto il potenziamento dei controlli al fine di garantire il rispetto della normativa di settore e di assicurare il regolare afflusso delle imposte.

In particolare, per quanto riguarda il settore dei giochi, assumerà particolare rilievo il controllo del rispetto delle disposizioni a tutela dei minori, gli interventi per prevenire i fenomeni di infiltrazioni criminali nella filiera dei giochi e per contrastare i fenomeni di ludopatia connessi alle attività di gioco.

Gli indicatori proposti, quindi, evidenziano il volume delle attività, in termini di qualità ed efficacia dei controlli con *focus* specifici sui diversi settori di competenza dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

Area governance interna

L'ottimizzazione della funzione organizzativa e la valorizzazione delle risorse umane, mediante la formazione e l'aggiornamento delle competenze professionali, svolgono una funzione di supporto alla missione istituzionale e sono strumentali per l'erogazione di servizi di qualità e per l'attuazione di un efficace dispositivo di controllo.

Gli indicatori di performance sono rappresentativi, da un lato, della capacità dell'Agenzia di garantire nel periodo di emergenza sanitaria i normali standard di performance lavorativa dei dipendenti, assicurando al contempo la sicurezza dei lavoratori, anche con il ricorso al lavoro agile, e, dall'altro, del perseguimento di maggiore professionalizzazione delle risorse, attraverso percorsi di formazione mirati, con utilizzo intensivo della modalità a distanza, sia per il personale in servizio sia per quello di più recente ingresso.

In tale ottica, le risorse finanziarie impegnate in quest'area sono funzionali ai processi di *core business* dell'Agenzia.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO E TUTELA DELLA FINANZA PUBBLICA
PROGRAMMA DI SPESA: ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E GESTIONE DEI BENI IMMOBILIARI
DELLO STATO – (DPCM 18 settembre 2012, articolo 4, lettera a)

	INDICATORI	TARGET 2022 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2023 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2024 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	PRECONSUNTIVO 2021 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo 1 e 2 ¹	570,3 €/mln	610,3 €/mln	571,6 €/mln	517,7 €/mln
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3, c. 3 lettera e)	Introiti erariali ²	60.339 €/mln	62.315 €/mln	63.527 €/mln	57.752 €/mln ³
OBIETTIVO 1: Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della <i>compliance</i> (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 , lettera b)					
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Percentuale di navi che utilizzano il pre-clearing rispetto a quelle che utilizzano lo sdoganamento tradizionale	15%	16%	17%	14%
	Nuovi progetti di transizione al digitale completati	3	6	10	Trattasi di nuovo indicatore
	Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA	20	50		12

¹ Le risorse sono state calcolate ripartendo il budget complessivo per l'anno di riferimento sulla base delle ore stimate per la realizzazione delle attività ricomprese nell'obiettivo.

² Fonte: MEF - Legge recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024" n. 234 del 30 dicembre 2021, al netto dell'IVA all'importazione.

³ Fonte: MEF - Nota integrativa agli Stati previsione dell'entrata 2021

OBIETTIVO 2 - Migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 , lettera b)					
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 6 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	67%	68%	68%	66%
	Riduzione delle tempistiche di rilascio delle Informazioni Tariffarie Vincolanti (ITV) rispetto ai termini di legge (quantità di autorizzazioni rilasciate a 100 gg - prima dei 120 gg previsti - sul totale delle informazioni rilasciate)	25%	28%	30%	8%
	Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti	72%	73%	74%	70%
	Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)	95%	95%	95%	95%

Descrizione indicatori

Obiettivo 1:

- **Introiti erariali**

L'indicatore si riferisce agli introiti derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia a seguito di attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali nonché di verifica e controllo su scambi, produzione e consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa e nel settore dei giochi e dei tabacchi.

- **Percentuale di navi che utilizzano il pre-clearing rispetto a quelle che utilizzano lo sdoganamento tradizionale**

L'indicatore misura la capacità dell'Agenzia di diffondere l'utilizzo di nuovi servizi telematici in grado di facilitare gli adempimenti a carico dell'utenza e, allo stesso tempo, facilitare l'attività di controllo nel settore in questione.

- **Nuovi progetti di transizione al digitale completati**

L'indicatore misura il grado di completamento dei progetti di digitalizzazione di ADM.

- **Servizi di pagamento disponibili su OPERA che utilizza PagoPA**

L'indicatore misura l'evoluzione dell'Agenzia nel processo di digitalizzazione dei pagamenti. PagoPa contribuisce all'indicatore europeo "Digital Economy and Society Index (DESI)". Tale indicatore rappresenta il numero di servizi di pagamento resi tramite pagoPa.

- **Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 6 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza**

L'indicatore misura la capacità dell'Agenzia di rispondere alla quasi totalità delle istanze dell'utenza in materia tributaria entro un termine inferiore a quello previsto (15 giorni).

- **Riduzione delle tempistiche di rilascio delle informazioni tariffarie vincolanti (ITV), rispetto ai termini di legge**

L'indicatore misura la rapidità di risposta dell'Agenzia in ordine alle richieste, da parte degli operatori economici, di decisione ITV, istituto del Codice Doganale Unionale.

- **Percentuale di verifiche sui prodotti del tabacco lavorato per i quali autorizzare la commercializzazione effettuate entro 25 giorni rispetto ai 45 previsti**

L'indicatore misura la riduzione dei tempi di rilascio rispetto al termine fissato.

- **Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)**

E' un indicatore volto a misurare le prestazioni dell'Agenzia al fine di favorire la compliance degli utenti, favorendo la semplificazione delle operazioni di sdoganamento.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO E TUTELA DELLA FINANZA PUBBLICA

PROGRAMMA DI SPESA: ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E GESTIONE DEI BENI IMMOBILIARI DELLO STATO – (DPCM 18 settembre 2012, articolo 4, lettera a)

	INDICATORI	TARGET 2022 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2023 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2024 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	PRECONSUNTIVO 2021 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi 3 , 4, 5 e 6 ⁴	518,0 €/mln	554,3€/mln	519,1 €/mln	470,2 €/mln
OBIETTIVO 3: Presidiare il territorio per prevenire gli inadempimenti tributari (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera b)					
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)	120	150	200	150
	Indice di presidio del territorio nel settore degli alcoli	30%	32%	34%	Trattasi di nuovo indicatore
	Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 25 gg dal versamento (settore giochi)	95%	95%	95%	Trattasi di nuovo indicatore
	N. di controlli effettuati sui depositi fiscali o commerciali nel settore tabacchi (esclusi PLI)	185	222	222	Trattasi di nuovo indicatore

⁴ Le risorse sono state calcolate ripartendo il budget complessivo per l'anno di riferimento sulla base delle ore stimate per la realizzazione delle attività ricomprese nell'obiettivo.

OBIETTIVO 4: Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera b)

(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise energie ed alcoli	75%	76%	77%	70%
	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	64%	66%	68%	62%
	Tasso di positività dei controlli nel settore della commercializzazione e distribuzione dei carburanti	60%	62%	64%	45%
	Accertamenti confermati in giudizio	60%	60%	60%	60%

OBIETTIVO 5: Proteggere cittadini, imprese e tutelare il territorio negli ambiti di competenza (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera b)

(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	45%	46%	47%	44%
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	26%	25%	24%	26%
	Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	18%	20%	20%	20%

OBIETTIVO 6: Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera b)

(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera e)	Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	12%	18%	20%	12%
	Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT	15	15	15	15
	Numero di siti web con offerta di gioco illegale inibiti nell'anno.	180	180	180	Trattasi di nuovo indicatore

Descrizione indicatori:

Obiettivo 3:

- **Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)**

È un indicatore volto ad evidenziare una diversa strategia dei controlli doganali orientata non più sull'esame della singola transazione ma, in particolare, alla selezione dell'operatore da sottoporre a controllo al fine di accertare il corretto svolgimento delle attività doganali (complessivamente) rilevando le capacità aziendali di rispettare e conformarsi agli obblighi di natura tributaria ed extra tributaria.

- **Indice di presidio del territorio nel settore degli alcoli**

L'indicatore, mirato a valutare il tasso di effettuazione delle attività di verifica con accesso aventi carattere di ordinarietà, rappresenta la capacità di controllo da parte dell'Agenzia del settore degli alcoli.

- **Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 25 gg dal versamento (settore giochi)**

È un indicatore di tempestività dell'azione amministrativa con riguardo alla verifica di regolarità dei versamenti effettuati dai concessionari.

- **N. di controlli effettuati sui depositi fiscali o commerciali nel settore tabacchi (esclusi PLI)**

L'indicatore valorizza l'attività di controllo svolta dall'Agenzia sui depositi fiscali o commerciali nel settore dei tabacchi con esclusione dei depositi PLI .

Obiettivo 4:

- **Tasso di positività delle verifiche in materia di accise energie ed alcoli**

L'indicatore consente di valutare l'efficacia della preventiva attività di analisi del rischio effettuata ai fini della selezione dei soggetti da sottoporre a controllo nel settore accise energie e alcoli.

- **Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)**

L'indicatore misura l'efficacia dei controlli indirizzati a contrastare il fenomeno evasioni nel settore dell'IVA Intracomunitaria sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Tasso di positività dei controlli nel settore della commercializzazione e distribuzione dei carburanti**

L'indicatore misura l'efficacia dei controlli in materia di accise nel settore della commercializzazione e distribuzione dei carburanti sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Accertamenti confermati in giudizio**

Indice Sintetico composto da: a) indice numerico, ovvero numero di vittorie in giudizio, totali e parziali, divenute definitive rispetto al numero delle liti decise in via definitiva nell'anno -peso 40%; b) indice per valore, ovvero valori monetari definitivamente riconosciuti all'erario nell'anno rispetto ai valori in contestazione - peso 60%.

Obiettivo 5:

- **Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti.**

L'indicatore misura l'efficacia dei controlli sulla sicurezza dei prodotti, che sono riferiti al controllo di conformità alle norme tecniche: ove si tenda a verificare che le merci siano conformi alle norme internazionali, comunitarie o nazionali eventualmente previste dalla legislazione e dalla regolamentazione ad esse relative, nonché al controllo di qualità: ove ci si riferisca ad ogni altra tipologia di controllo tendente ad accertare che le merci corrispondano ai requisiti minimi di qualità e sicurezza previsti dalla legislazione e dalla regolamentazione ad esse relative.

- **Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione**

L'indicatore misura l'efficacia dei controlli indirizzati a contrastare il fenomeno della contraffazione sulla base di una mirata analisi dei rischi.

- **Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici**

L'indicatore misura la quantità di distributori automatici controllati ai fini del rispetto del divieto di vendita ai minori, in rapporto alla platea di riferimento.

Obiettivo 6:

- **Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento**

L'indicatore misura il numero di esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento controllati dall'Agenzia in rapporto alla platea di riferimento.

- **Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT**

È un indicatore volto a mantenere il presidio in merito alla conformità tecnico operativa delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse.

- **Numero di siti web con offerta di gioco illegale inibiti nell'anno".**

L'indicatore rappresenta l'azione di presidio dell'Agenzia nel settore dei giochi telematici, atta a scongiurare il proliferare di siti con offerta di gioco illegale.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO E TUTELA DELLA FINANZA PUBBLICA
PROGRAMMA DI SPESA: ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E GESTIONE DEI BENI IMMOBILIARI
DELLO STATO – (DPCM 18 settembre 2012, articolo 4, lettera a)

	INDICATORI	TARGET 2022 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2023 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	TARGET 2024 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)	PRECONSUNTIVO 2021 (D.P.C.M. 18/9/2012 – art. 4 lettera f)
(D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 lettera h)	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione dell'obiettivo 7 ⁵	43,1 €/mln	46,2 €/mln	43,2 €/mln	39,2 €/mln
OBIETTIVO 7: Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione (D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4, lettera b)					
	Ore medie pro capite di formazione (al netto della formazione per i neoassunti)	$8 \leq x \leq 10$	$9 \leq x \leq 11$	$10 \leq x \leq 12$	$8 \leq x \leq 10$
	Percentuale di ore di formazione sul core business ADM rispetto al totale delle ore erogate	45%	50%	53%	Trattasi di nuovo indicatore
	Percentuale di incidenti informatici (violazione dei dati personali) notificati entro 24 ore rispetto alle 72 ore previste dalla vigente normativa	85%	85%	85%	Trattasi di nuovo indicatore

⁵ Le risorse sono state calcolate ripartendo il budget complessivo per l'anno di riferimento sulla base delle ore stimate per la realizzazione delle attività ricomprese nell'obiettivo.

Descrizione indicatori

Obiettivo 7:

- **Ore di formazione media pro-capite (al netto della formazione per i neoassunti)**

È un indicatore volto a misurare l'impegno dell'Agenzia nell'aumentare le capacità professionali delle risorse umane.

- **Percentuale di corsi su materie inerenti al corebusiness di ADM sul totale di corsi erogati**

L'indicatore rileva la capacità dell'Agenzia di specializzare, nelle materie di core business (dogane, accise, giochi, tabacchi e antifrode), un numero crescente di dirigenti e funzionari chiave di ADM.

- **Percentuale di incidenti informatici (violazione dei dati personali) notificati entro 24 ore rispetto alle 72 ore previste dalla vigente normativa**

L'indicatore rileva l'attenzione e la tempestività dell'azione dell'Agenzia relativamente all'applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali in caso di incidenti informatici.